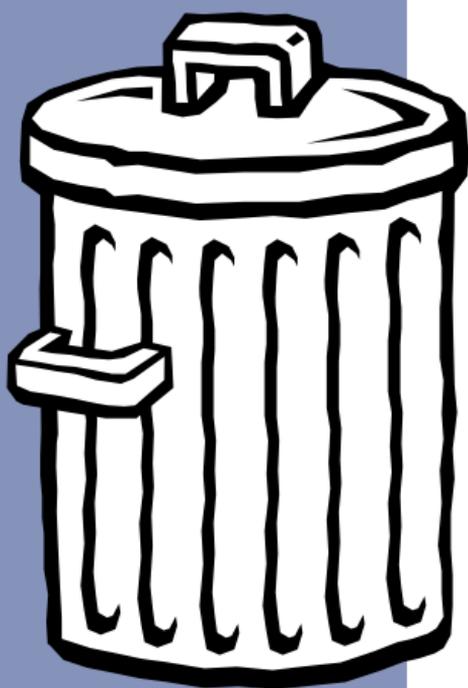
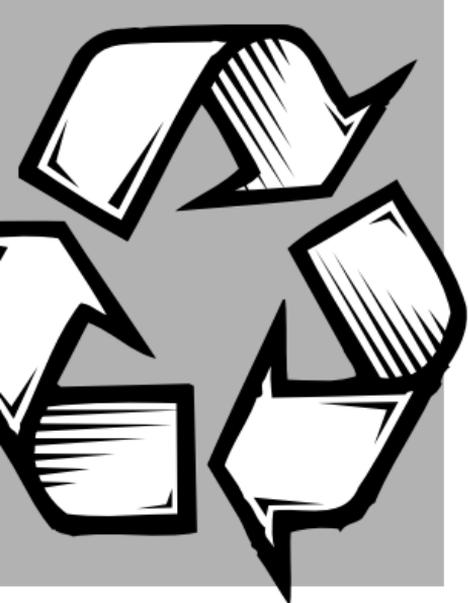




# **La Guía del Consumidor Conocedor**

## **La Basura & El Reciclaje Residencial**





Sí vale la pena el ser un cliente conocedor del sistema de recolección de basura y del reciclaje. Si sabe como funciona el servicio, usted podría ahorrar tiempo y dinero. También, usted podría escoger el servicio que más le convenga de acuerdo a sus necesidades.

Este folleto contiene respuestas para algunas de las preguntas más comunes que hacen los clientes de las compañías reguladas por la Comisión de Servicios Públicos y Transportación de Washington (siglas en inglés UTC). Si los empleados de la ciudad le proporcionan los servicios, puede ser que estas respuestas no sean válidas para usted. En vez de eso, obtenga mayor información, comuníquese con el departamento de residuos sólidos de la ciudad.

# **Servicios**

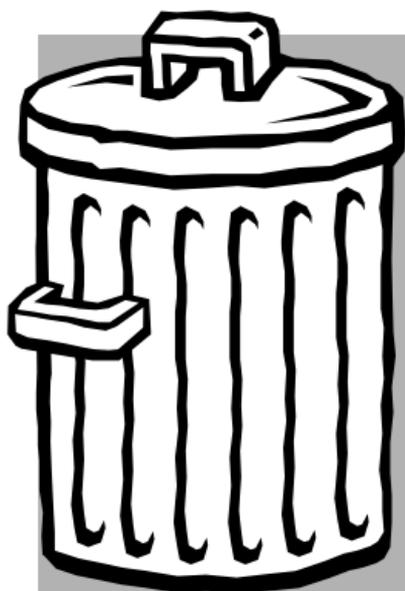
**¿Puedo escoger alguna otra compañía para que recojan mis materiales para reciclaje o basura?**

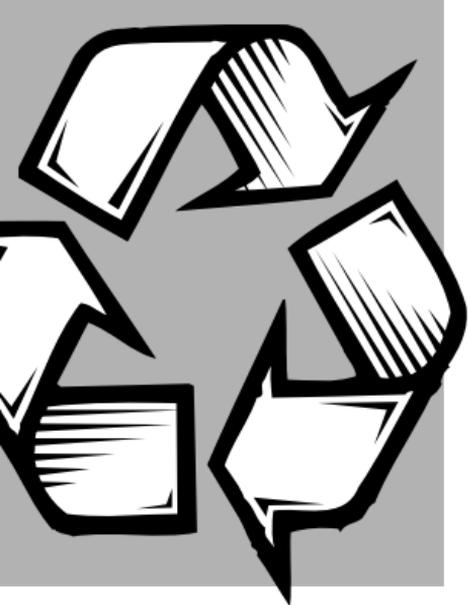
Probable no. En casi todas las áreas del estado hay solamente una compañía que proporciona el servicio.

**¿Puede una compañía de basura negarme los servicios?**

Si. La compañía de basura le puede negar el servicio por cualquiera de las siguientes razones:

- Usted no cumple con la ley estatal, la del condado o la municipal en cuanto al servicio (por ejemplo, usted no usó el receptáculo apropiado).
- Las condiciones del clima son muy peligrosas o no es práctico el proveer el servicio.
- Alguien que vive en su casa tiene pagos atrasados con la compañía y no ha hecho arreglos satisfactorios para pagar la cuenta atrasada.





- Usted no le ha cubierto a la compañía los pagos anteriores por el mismo tipo de servicio, ya sea en la misma o en otra

dirección.

- Usted obtuvo servicio en forma fraudulenta.

**Nota:** Una compañía no le puede negar los servicios para su vivienda porque el ocupante anterior, no pagó la cuenta a menos que, se pueda comprobar que usted esta tratando deliberadamente de defraudar a la compañía.

**Después de apuntarme para el servicio, ¿puede la compañía rehusarse a recoger mis residuos sólidos?**

Si. Las compañías pueden rehusarle el servicio cuando:

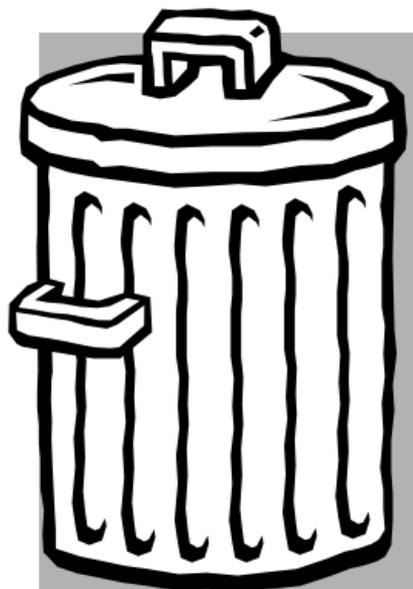
- Los receptáculos o botes de basura no están fácilmente accesibles desde la calle, el callejón o el camino.
- La compañía considera que el área por donde entra el vehículo o el camino, no

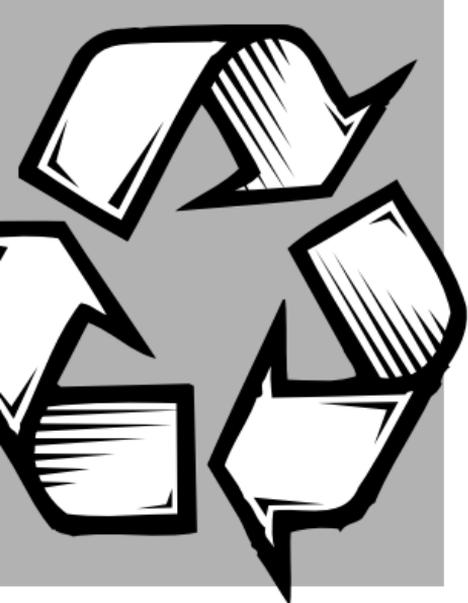
recibe el mantenimiento apropiado.

- Las áreas para dar la vuelta son inadecuadas o existen otras condiciones de seguridad que son inciertas.
- Un animal que podría ser feroz anda suelto. En los días que se pasa por la basura, las mascotas deben de estar encerradas.
- Los botes exceden los límites de capacidad o de peso establecidos por la compañía.
- Usted no cumple con la ley estatal, del condado o municipal.

**¿Puede la compañía dejar de recoger la basura debido a las malas condiciones del clima o del camino?**

Si. Si pueden dejar de recogerla debido a las malas condiciones del clima o del camino. La basura que no recogieron, la pueden recoger hasta la próxima vez que le toca en forma regular, siempre y cuando las condiciones y el camino lo permitan. Esto sin cargo extra.





**¿Tiene la compañía el derecho de quitarme el servicio si es que no pago mi cuenta a tiempo?**

Si le pueden quitar el servicio si es que no paga su cuenta, no hace arreglos para pagar o si es que usted ha infringido alguna de las reglas o de los acuerdos de servicio establecidos cuando se inicio el servicio.

**¿Me tienen que avisar antes de que me quiten el servicio?**

Antes de que le puedan quitar el servicio de recolección la basura, la compañía tiene que enviarle una notificación por escrito, ya sea por correo o personalmente.

Después de que le hayan enviado la notificación, ellos deben de esperarse ocho días laborables antes de que le suspendan el servicio. Si la compañía le entrega personalmente la notificación escrita, ellos podrían suspender el servicio cuando pase todo un día laboral después de la entrega de la carta.

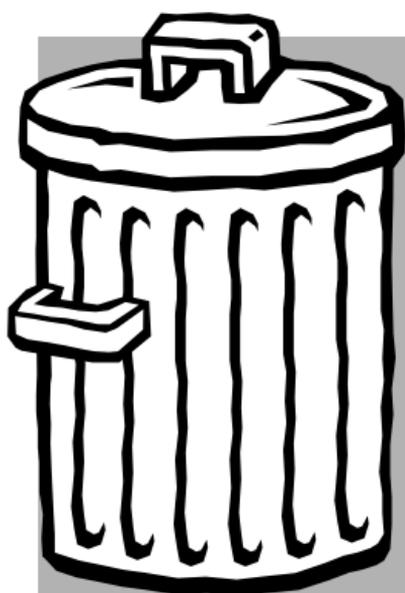
Antes de que le suspendan el servicio, la

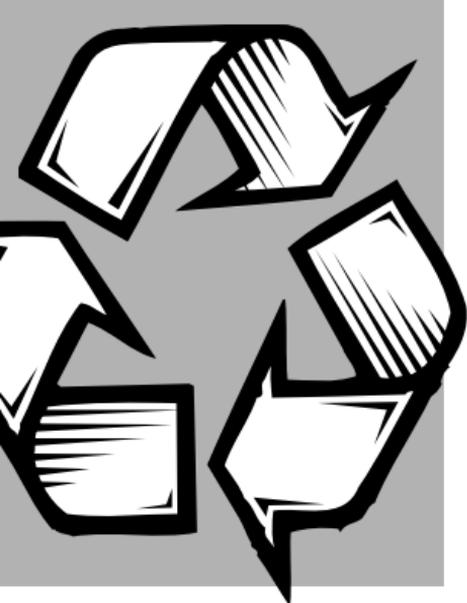
compañía debe de tratar de comunicarse con usted en persona por lo menos una vez más o por lo menos dos veces si lo hacen por teléfono. También, la compañía le podría poner un aviso en su bote de basura, receptáculo o en el buzón. Esa notificación debe de ser aparte de la primera notificación por escrito y debe de hacerse por lo menos 24 horas antes de que le quiten el servicio.

La compañía debe de tener un récord de todas las veces que ellos trataron de comunicarse con usted. Si usted cree que no se hicieron las notificaciones debidamente, pida hablar con uno de los supervisores de la compañía. Si después de hablar con ellos no está satisfecho con el resultado, comuníquese a la Oficina de Asuntos del Consumidor de la UTC.

**¿Que debo de hacer si tengo otro problema con el servicio de la basura pero, no es acerca de cobros?**

Primeramente, comuníquese con la compañía para tratar de resolver la queja. La





compañía debe de iniciar una investigación en menos de cinco días laborables. Si el representante de la

compañía no puede resolver su queja, usted tiene el derecho de hablar con un supervisor.

Si después de hablar con el supervisor, usted aún no está satisfecho con el resultado, usted tiene el derecho de comunicarse con la UTC. Usted puede poner una queja por escrito, en persona o al llamar a la UTC.

Usted también puede poner una queja en el Internet a través de la página de la agencia. Después de que recibamos su queja, el personal de la agencia se comunicará con la compañía. La compañía debe de responder a la UTC a los dos días.

### **Pagos**

**¿Cuándo debo yo de pagar un depósito por los servicios de recolección de desechos sólidos?**

Generalmente, los dueños de casa y los clientes con buen récord de crédito no tienen que pagar un depósito. Si su nivel crediticio no es satisfactorio, le podrían

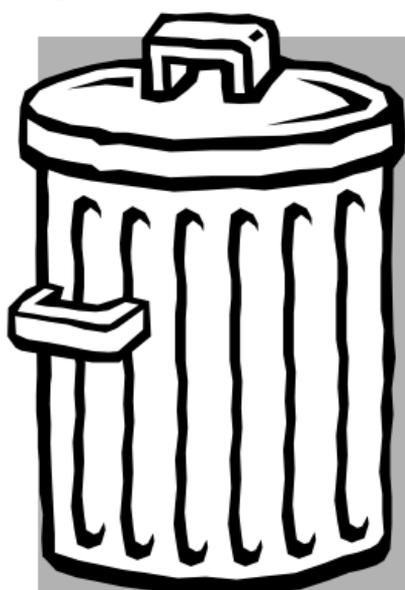
requerir que pague un depósito antes de que inicien el servicio. He aquí algunas situaciones que podrían requerir un depósito:

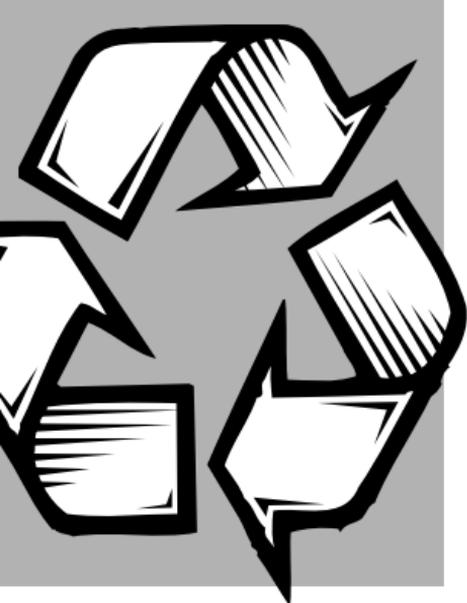
- Si tiene una cuenta que no ha pagado o tiene un saldo pendiente con otra compañía de basura.
- Usted recibió dos o más avisos de pago vencido de otra compañía de basura.
- Otro ocupante en su vivienda tiene un pago vencido a la compañía.
- Hace menos de 12 meses, le quitaron el servicio por no haber pagado la cuenta.

### **¿Como cuanto va a ser el depósito?**

Lo que cobran de depósito varia dependiendo del tipo de servicio que usted solicita y si es que la compañía hace los cobros en forma mensual, bimestral o trimestralmente.

Por ejemplo: Usted se registra para que recojan un solo bote de basura a la semana. La tarifa mensual por ese servicio es de \$10 y lo cobran mensualmente. Su depósito será de \$20.





Si la compañía  
cobra en forma:

---

Su deposito será:

Mensual

El costo calculado  
para dos meses

Bimestral

El costo calculado  
para tres meses

Trimestral

El costo calculado  
para cuatro meses

### **¿Cuándo me van a devolver mi depósito?**

Cuando usted paga su cuenta a tiempo durante 12 meses consecutivos, su depósito se acredita a su cuenta o lo devuelven. En cualquier caso, le entregarán su depósito más los intereses. “Pagar a tiempo” quiere decir que en los últimos 12 meses, usted no ha recibido mas de dos avisos de cuentas atrasadas y la compañía no le ha quitado el servicio por falta de pago.

## **¿Y si no puedo pagar el depósito?**

Si no tiene para pagar todo el depósito, usted podría hacer arreglos especiales de pago con la compañía. Comuníquese con ellos para que le den mayor información.

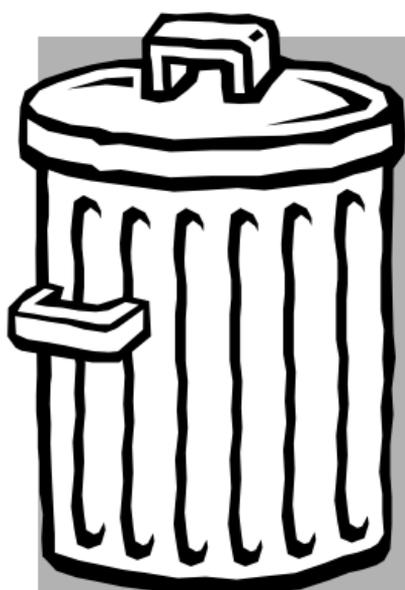
## **Tarifas**

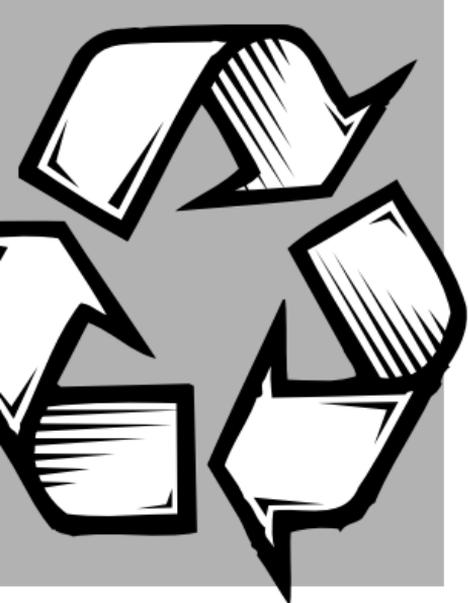
### **¿Como puedo obtener más información acerca de las tarifas de la compañía?**

Muchas compañías le pueden enviar una copia de las tarifas. Si no, ellos deben de tenerlas disponibles para inspección pública en la oficina de la compañía. Usted también puede revisar las tarifas de la compañía (un documento delineando las tarifas, los términos y las condiciones para proveer el servicio) a través de la oficina matriz de la UTC en Olympia, o pida que le envíen una copia por correo. A menos que la copia de la tarifa sea bastante grande, no hay cargo alguno por enviársela.

### **¿Como se determina la tarifa para la basura?**

Muchos factores contribuyen al costo del manejo de residuos





sólidos, incluyendo los costos de evacuación, el equipo, el salario del chofer, los impuestos, el cumplimiento con los reglamentos

locales y los gastos administrativos. Si alguno de esos gastos aumenta, la compañía puede solicitar que la UTC apruebe el aumento de la tarifa.

**¿Como voy a saber yo si la compañía ha propuesto un aumento de tarifas?**

Antes de que entren en vigor, se requiere que la compañía de servicios les informe a todos los clientes acerca de la propuesta de aumento a la tarifas. Los clientes pueden hacer comentarios por escrito acerca de cualquier propuesta para aumento a las tarifas.

**¿Que puedo hacer si yo creo que la compañía aumentó las tarifas sin dar los avisos apropiados?**

Si usted cree, que aumentaron las tarifas sin que hayan avisado apropiadamente, hable con el supervisor de esa compañía. Si aun no queda satisfecho con el resultado,

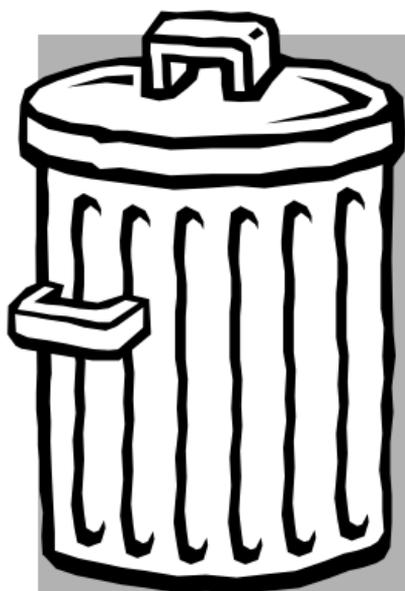
comuníquese con la Oficina para Asuntos del Consumidor de la UTC.

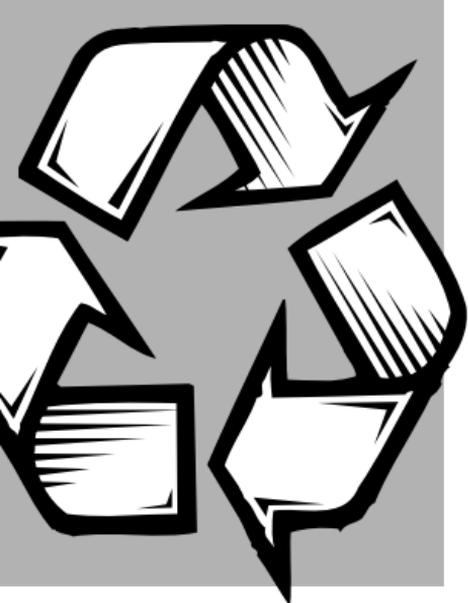
### **¿Como puedo obtener información acerca del aumento de tarifas que están pendientes?**

Llame al sistema telefónico con información pregrabada para escuchar información acerca de como participar en el proceso de fijación de tarifas. Usted también puede solicitar que pongan su nombre en la lista de “personas interesadas” para que le informen cuando haya audiencias referentes a los cambios de tarifas de la compañía.

### **¿Como la UTC hace la decisión de cambiar las tarifas?**

El personal de UTC examina todas las propuestas de aumento de tarifas y para determinar si la petición es justa, razonable y suficiente. Esta revisión incluye una auditoría de los gastos de la compañía y la verificación de la calidad del servicio que proveen. También, se toman en





consideración las cartas del público. Después de esta revisión y durante una junta abierta al público, el personal hace una

recomendación a los tres miembros de la comisión y durante esa junta, los clientes pueden hacer comentarios de la propuesta. La UTC puede tomar una determinación tal como aprobar los cambios propuestos por la compañía, otorgar tarifas más bajas, o posponer el aumento de la tarifa hasta que se haga una investigación más a fondo. Para mayor información acerca del proceso para el cambio de tarifas, pida una copia gratis de Su Guía Audiencia de Tarifas al llamar a la Oficina de Asuntos Públicos de la UTC.

### **¿Que información debe de estar en mi cobro?**

Todos los cobros por el manejo de residuos sólidos, deben de mostrar claramente todos y cada uno de lo siguiente:

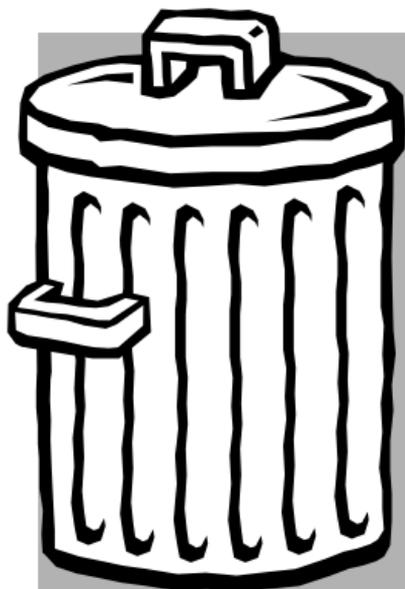
- Fecha en que se vence lo que debe.
- Nombre de la compañía, dirección y número de teléfono a donde llamar

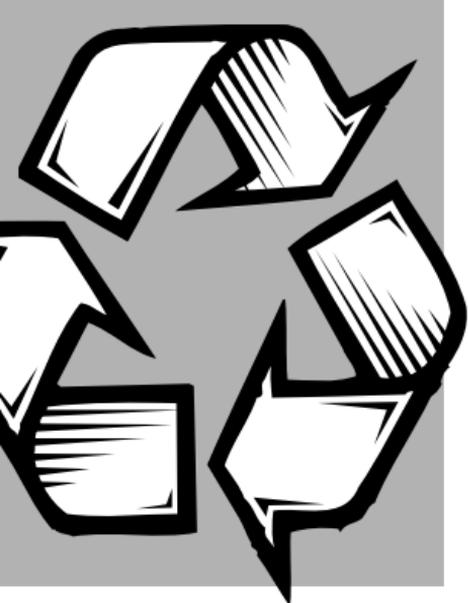
para que le den información y resolver desacuerdos.

- La cantidad o el porcentaje de impuestos o cargos que la compañía cobra a nombre de jurisdicciones gubernamentales.
- Las bases para cada cargo hecho. Cada cosa debe de estar detallada en un solo renglón aparte.
- El total de la cantidad que se debe.
- El porcentaje de cualquier cargo moratorio por no pagar a tiempo.

### **¿Me pueden hacer cargos moratorios por no pagar a tiempo?**

Probablemente. Algunas compañías hacen un cargo extra por no pagar a tiempo y lo ponen en aquellas cuentas que no están pagadas al momento de mandar el siguiente cobro o a los 21 días después de la fecha en que se le envió el cobro. El porcentaje de la cantidad del pago atrasado se debe mostrar en las tarifas de la compañía.





**¿Hay alguna forma en que pueda rebajar los cargos a mi cuenta?**

Sí la hay. Siempre que usted pueda reducir el número o el

tamaño de los receptáculos que pone afuera. Comuníquese con la compañía, podría descubrir que usted sí puede reducir el nivel de servicio. Muchos acarreadores ofrecen servicio semanal, quincenal o mensual. Otros les ofrecen a los clientes la opción de usar receptáculos mas chicos a una tarifa más baja. Usted podría reducir la cantidad de basura que saca al adoptar algunos hábitos de reducción y reciclaje. Hable con su compañía para ver que cosas reciclan en su área. También, podría haber muchas otras publicaciones gratis acerca de reciclaje. Llame al Departamento de Ecología al 1-(800)RECYCLE.

**¿Tengo que pagar algo extra cuando pongo ciertas cosas para que se las lleven?**

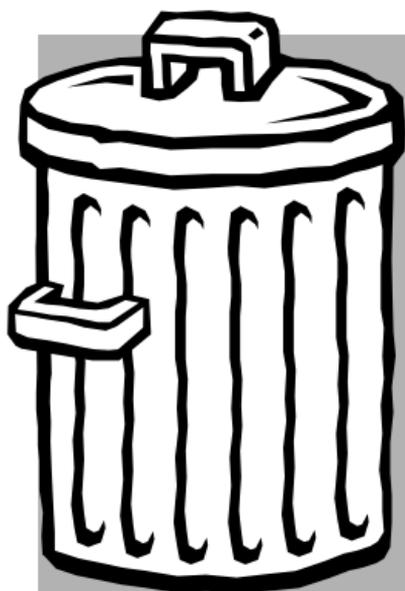
Si. Hay ciertos tipos de desechos que requieren un manejo especial. Esos

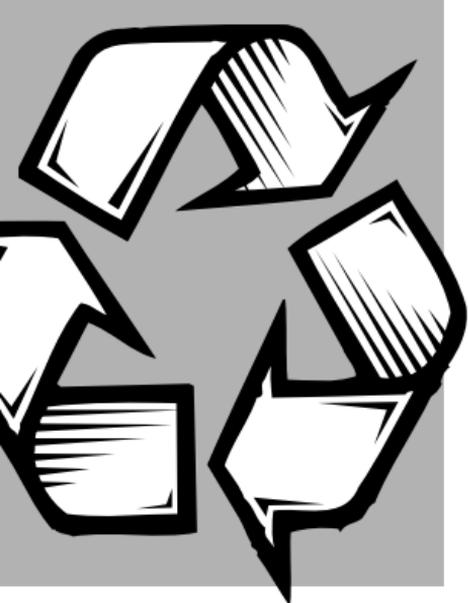
desechos o escombros son; asbesto, ácidos, concreto, sustancias nocivas, cenizas calientes, aceites, solventes y llantas. Si quiere que se lleven esas cosas, probablemente le cobrarán una tarifa diferente o harán un cargo extra para el basurero. Muchas compañías también cobran más si las cosas sobrepasan el peso o la medida normal o porque los botes están ya sea elevados o enterrados, o si está muy largo el camino. Llame a la compañía para obtener información específica.

**¿Que hago si es que creo que cometieron un error en el cobro?**

Primero, trate de resolver el problema directamente con la compañía. Luego, si no se puede resolver el desacuerdo con la compañía, usted tiene el derecho de comunicarse con la Oficina para Asuntos del Consumidor de la UTC.

Después de que usted se haya comunicado con la UTC, no está permitido que la compañía le quite el servicio por no haber pagado la cantidad que está en desacuerdo. El personal de la Comisión le dirá a la





compañía que  
continúe con el  
servicio hasta que se  
resuelva el asunto del  
cobro en cuestión.

## **Notas**

# **Como comunicarse con la UTC**

## **Servicios para el Consumidor**

1(800)562-6150 (llamada gratis)

## **Línea principal**

(360) 664-1160

## **Sitio en la Red**

[www.wutc.wa.gov](http://www.wutc.wa.gov)

## **Correo Electrónico**

Para quejas del consumidor

[complaints@wutc.wa.gov](mailto:complaints@wutc.wa.gov)

Para información general:

[info@wutc.wa.gov](mailto:info@wutc.wa.gov)

## **Dirección para correspondencia**

Washington UTC

P.O. Box 47250

Olympia, WA 98504-

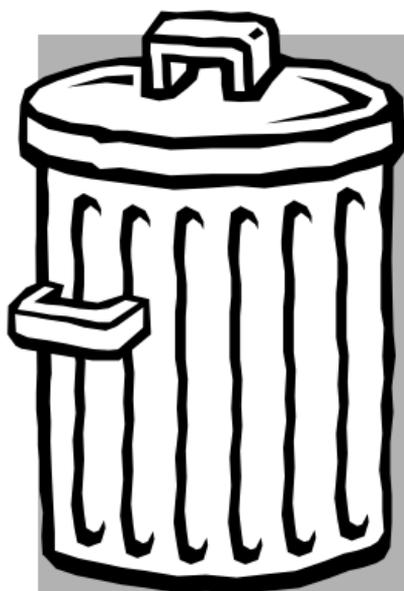
7250

## **Ubicación**

1300 S. Evergreen Park

Drive SW

Olympia, Washington



W A S H I N G T O N



UTILITIES AND TRANSPORTATION  
COMMISSION

**Post Office Box 47250  
1300 S. Evergreen Park Drive SW  
Olympia, Washington 98504-7250**

**Para recibir este folleto en algún otro  
formato,  
llame al (306) 664-1133  
o TTY: (360) 586-8203**